

CARTA DEI SERVIZI

A) PRINCIPI FONDAMENTALI

PREMESSA

L'Istituto opera nella consapevolezza che la finalità della scuola sono la trasmissione dei saperi e, in concorso con altri soggetti di sistema, la formazione di personalità libere, autonome e critiche. Come organizzazione strutturata l'istituzione scolastica postula la necessità e capacità di coniugare esigenze contrapposte di formalizzazione e standardizzazione delle procedure con la flessibilità e adattabilità quotidiana ad un complesso quadro di variabili, derivato dai processi stessi di formazione, che ne costituiscono la ragion d'essere (dalla gestione del personale, alla atipicità rispetto a qualunque altra organizzazione strutturata). Tutto ciò rende indispensabile l'integrazione costante fra un livello di professionalità intellettuale ed un livello di professionalità amministrativo-gestionale e di coordinamento funzionale.

1.1 Imparzialità, regolarità e trasparenza

Il Personale Docente ed il Personale Amministrativo, Tecnico ed Ausiliario si impegnano ad agire sempre secondo criteri di equità ed obiettività. L'Istituto si impegna a garantire, nei limiti delle sue oggettive possibilità, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, formative e didattiche, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalle leggi ed in applicazione delle disposizioni contrattuali. L'Istituto auspica, promuove e richiede che le altre istituzioni, direttamente o indirettamente coinvolte e impegnate a vario titolo nell'assicurare la regolarità, la continuità, l'efficacia e l'efficienza del servizio scolastico, diano il proprio apporto sistematico, ineludibile ed irrinunciabile. Auspica, promuove e richiede che, considerata la particolare natura del servizio scolastico, l'utenza, ed in particolare quella studentesca, dia il proprio apporto responsabile al suo funzionamento positivo. L'Istituto si impegna affinché la vita scolastica sia improntata ai valori della democrazia e della trasparenza, con il concorso di tutte le componenti, nell'esercizio e nel rispetto di ruoli e funzioni.

1.2 Accoglienza ed integrazione

L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di necessità e di disagio. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore dell'Istituto si ispira al principio del rispetto reciproco fra le componenti scolastiche.

1.3 Frequenza e diritto allo studio

Regolarità della frequenza ed esercizio del diritto allo studio sono tutelati attraverso:

- interventi di motivazione allo studio ed alla partecipazione attiva alla vita scolastica;
- monitoraggio della crescita culturale e formativa degli studenti;
- controllo sui comportamenti ed informazione delle famiglie.

Particolare attenzione è riservata agli interventi di prevenzione, recupero e supporto al disagio o alle difficoltà nei processi di apprendimento. Analoga attenzione è riservata alla promozione di interventi di arricchimento dell'offerta formativa, al fine di sviluppare negli studenti potenzialità ed eccellenze.

1.4 Libertà di insegnamento ed aggiornamento

La programmazione assicura il rispetto dei due valori di riferimento fondamentali della funzione docente: **a) libertà di insegnamento in un approccio critico/scientifico al sapere; b) collegialità.** Punta ad assicurare la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità e lo sviluppo armonico della personalità, da un lato nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici di indirizzo, nonché dei principi generali del P.O.F. e della programmazione collegiale, dall'altro nella valorizzazione e fruizione di tutte le opportunità determinate dalla Autonomia scolastica. Aggiornamento e formazione costituiscono un impegno per il Personale dell'Istituto. A tal fine la scuola si impegna nella organizzazione e promozione di iniziative ed attività di aggiornamento e formazione in servizio per tutto il Personale.

2.0 AREA DIDATTICA

2.1 Istruzione ed educazione

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del Personale e con la collaborazione di studenti, famiglie ed istituzioni, è responsabile della qualità dell'attività educativa e si impegna a determinarne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nonché alle esigenze della società civile ed a quelle del mondo del lavoro, nel quadro delle finalità istituzionali. Individua ed elabora le strategie per ricercare la continuità educativa con gli altri gradi dell'istruzione, al fine di favorire l'armonico sviluppo della personalità degli studenti. Opera nella ricerca e nella logica della collaborazione con le altre istituzioni scolastiche, con l'Università e con tutti gli altri soggetti, istituzionali e non, preposti alla formazione civile e professionale dei giovani.

2.2 Testi e strumenti didattici

L'Istituto, attraverso i suoi Organi tecnici(Consigli di classe, Collegio dei Docenti, Consiglio di Istituto) assume la responsabilità di scelta dei libri di testo secondo le disposizioni vigenti in materia, delle attrezzature didattiche e di ogni strumentazione e sussidio atto a favorire i processi formativi e di apprendimento. L'Istituto cura inoltre con particolare attenzione la possibilità, nei limiti delle compatibilità finanziarie, di mettere a disposizione degli studenti strumenti in linea con le caratteristiche definite dalle moderne tecnologie.

2.3 Coordinamento didattico

Nell'ambito dei Consigli di classe i Docenti impostano la propria azione didattica tenendo nel dovuto conto la necessità del coordinamento, allo scopo di garantire l'efficacia dell'apprendimento ed il rispetto di tempi produttivi di applicazione e di studio da parte degli studenti.

I Consigli di classe ispirano la propria azione ai metodi del "contratto formativo".

Il Docente è titolare nelle classi di competenza

- della scelta dell'offerta formativa e dell'azione didattica
- di strategie, strumenti e metodi

L'allievo ha diritto di

- conoscere gli obiettivi didattici del suo curriculum
- conoscere il percorso programmato per raggiungerli

Il genitore ha diritto di

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere proposte e pareri.

2.4 Rapporto educativo

Il rapporto fra il Personale e gli Studenti deve essere improntato al rispetto reciproco. L'esercizio della funzione docente si ispira ad un metodo dialettico, all'interno del quale possano trovare chiara, trasparente e - quindi - formativa applicazione anche gli eventuali provvedimenti disciplinari.

2.5 Programmazione e progettualità

L'Istituto si dota dei documenti progettuali e programmatici fondamentali, annuali e/o pluriennali: Piano dell'Offerta Formativa, Programma Annuale Finanziario, Regolamento di Istituto, Contratto Formativo e Patto di corresponsabilità, Contratto Integrativo di Istituto. Resta inteso che i documenti citati non possono che tenere conto di quanto previsto da leggi, norme e

contratti nazionali. Pertanto quanto non previsto esplicitamente dai documenti di Istituto trova riferimento nella legislazione generale e nella contrattazione nazionale.

3.0 AREA GESTIONALE

3.1 Ufficio del Dirigente Scolastico

L'Ufficio del Dirigente Scolastico è composto dal D.S. e da due Docenti Collaboratori ed assicura la copertura dell'Istituto durante l'orario delle lezioni. I Collaboratori del D.S. danno il proprio apporto anche nel servizio di ricevimento e di rapporti con il pubblico, funzione e servizio per il quale ci si avvale anche dei coordinatori di classe. Il D. S. riceve preferibilmente per appuntamento; è comunque disponibile a ricevere in prima persona anche senza preavviso, salvo impedimenti dovuti ad impegni in atto, in sede o fuori sede. In tal caso è comunque sempre possibile rivolgersi ai Docenti Collaboratori ai coordinatori di classe o alla Segreteria. Il D.S., in prima persona e/o attraverso i Collaboratori, incontra periodicamente gli studenti eletti nel Consiglio di Istituto, per una consultazione congiunta su problemi, proposte, esigenze, programmi di attività. "Question time" per i Genitori in aggiunta agli altri momenti di ricevimento, l'Ufficio del Dirigente Scolastico dedica, soprattutto con finalità di carattere informativo, uno spazio specifico di ricevimento pomeridiano destinato ai soli genitori, solo previo appuntamento, sia per colloqui individuali che di gruppo: il MERCOLEDI' POMERIGGIO, ORE 14.30 - 16:00. Gli incontri sono curati personalmente dal Dirigente; nel caso di impedimento, il D.S. delega un Docente Collaboratore. Sempre per favorire e sviluppare al massimo il passaggio di informazioni e comunicazioni, il Dirigente Scolastico si avvale dei coordinatori di classe. Il sito istituzionale è aggiornato periodicamente al fine di assicurare la più ampia diffusione delle informazioni (nelle sezioni deputate: bussola della trasparenza, delibere organi collegiali, organigramma).

3.2 Ufficio di Segreteria

L'Istituto individua annualmente, attraverso contrattazione integrativa interna e determinazioni degli organi monocratici competenti, i fattori di qualità del servizio, con particolare riguardo alla tempistica delle procedure e degli atti amministrativi, alla trasparenza, alla informatizzazione, agli orari al pubblico. Questi ultimi sono determinati annualmente e pubblicizzati su sito istituzionale tenendo conto dell'organico del Personale e delle esigenze di organizzazione generale del lavoro. Per i servizi amministrativi l'utenza è sia esterna (studenti, famiglie ecc.) che interna (il personale della scuola).

Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, Capo dei servizi di Segreteria, riceve in orario di apertura dei servizi.

3.3 Rilascio certificazioni

Il servizio certificazioni, in uscita ed in entrata, in primo luogo rispetta ed applica quanto previsto dalla **Legge 183/2011** in tema di semplificazione amministrativa ed autocertificazione, le cui norme peraltro vengono pubblicizzate all'albo di Istituto e sul sito web della scuola.

Sul terreno delle modalità di servizio tradizionali, per quanto ne resta in vigore a fronte delle innovazioni normative e tecnologiche, il rilascio delle certificazioni è effettuato di norma durante l'orario di ricevimento del pubblico. Di norma avviene entro un tempo di due giorni dalla richiesta, per i certificati che richiedano più complessa ed articolata elaborazione (certificati di servizio, certificati con i voti di uno o più anni scolastici ecc.); il rilascio ha luogo di norma seduta stante, nel caso di certificazioni più semplici (frequenza, iscrizione ecc.), ed ove sia reso possibile dalla presenza al momento dei titolari della firma sull'atto. Comunque il rilascio seduta stante è individuato come obiettivo generale ogni volta che sia possibile per organizzazione del lavoro degli Uffici e per presenza in sede dei titolari firma. Il servizio certificazioni si muoverà però anche sul nuovo terreno on line, per il quale cfr. il successivo punto C.5 .

C.4 Trasparenza (legge 241/90)

Per la trasparenza degli atti amministrativi di qualunque tipo l'Istituto fa doveroso riferimento alla specifica legge sulla trasparenza (241/90) ed alle altre disposizioni ministeriali in merito, anche con riferimento ai tempi per la presa visione o la consegna dei documenti richiesti. Fornisce a richiesta le fotocopie dei documenti consentiti dalle norme, gratuitamente fino al limite di cinque copie. Oltre il numero prefissato di 5 copie è previsto un versamento previo di 20 centesimi a foglio, sul c/c postale dell'Istituto per spese d'ufficio.

C.5 Informatizzazione

L'Istituto, compatibilmente con le risorse finanziarie, si impegna alla informatizzazione dei servizi e delle procedure, al di là di quanto già informatizzato, in applicazione doverosa della **Legge 7/8/2012 n. 135** (conversione del D.L. 6/7/12 n. 95). A tal fine e per corrispondere a quanto posto ai punti C.2, C.3, C.4, l'Istituto si attiva ed investe anche in progetti mirati per l'acquisizione di risorse tecnologiche e professionali esterne in grado di sviluppare le capacità funzionali dei servizi e di valorizzare le professionalità interne.

Il sistema informativo di Istituto realizza, in linea con i dettami della Comunicazione Amministrazione Digitale (CAD) e della citata Legge 135/12, le modalità di comunicazione scuola/famiglia digitali (informazioni via posta elettronica, e/o cellulare, personalizzata per la singola famiglia o collettiva via sito web di Istituto; informativa assenze alunni, registro elettronico, pagelle elettroniche ecc.) e le modalità per gli adempimenti amministrativo/burocratici via digitale (certificati on line, posta certificata, firma digitale) . Analogamente realizza le comunicazioni di servizio on line per il Personale interno.

Il sito web dell'Istituto, per valenza e funzione, assume piena centralità nel sistema della comunicazione, interna ed esterna, di Istituto.

C.6 Informazioni al pubblico

L'Istituto si impegna nell'assicurare tempestività ed esaustività dell'informazione, secondo quanto riportato al punto C.5 . Mantengono ovviamente ruolo e funzione anche sistemi tradizionali, ma ineludibili e funzionali, di comunicazione. Il servizio telefonico è curato in prima istanza dal centralino, che fornisce direttamente le informazioni generali di cui sia depositario per mandato degli Uffici, oppure mette in contatto con gli uffici stessi competenti.

Le modalità di risposta del Personale al telefono prevedono la comunicazione del nome dell'Istituto, nome e qualifica di chi risponde.

L'informazione in loco, a vista e cartacea, è assicurata attraverso i seguenti strumenti :

- a) albo di Istituto al pubblico
- b) albo del Consiglio di Istituto
- c) segnaletica
- d) bacheche sindacali
- e) bacheche di informazione su attività ed iniziative dell'Istituto
- f) albo per gli studenti
- g) registro delle circolari del Dirigente Scolastico al Personale
- h) registro delle circolari del Dirigente Scolastico alle classi
- i) registro al Personale con circolari e documenti vari di provenienza esterna relativi a problemi amministrativi e di stato giuridico e a problemi ed opportunità culturali, di aggiornamento e formazione. L'Istituto realizza anche materiali divulgativi .

D) CONDIZIONI AMBIENTALI

4.1 Pulizia e mantenimento locali

L'Istituto si adopera affinché l'ambiente scolastico sia pulito ed accogliente, nei limiti di quanto la struttura edilizia possa consentire. A tal fine attiva tutte le procedure tese ad impegnare gli Enti competenti all'osservanza degli obblighi nel sostenere la scuola con l'assegnazione delle risorse necessarie.

Il personale Ausiliario è impegnato ad assicurare gli opportuni e possibili livelli di pulizia ed igiene. A tal fine è dotato degli strumenti e materiali di consumo adeguati, rispondenti alle norme di legge.

Per il conseguimento di tali obiettivi è fondamentale la collaborazione della componente studentesca, attraverso comportamenti improntati al rispetto della "cosa pubblica".

4.2 Sicurezza

L'Istituto è impegnato nella osservanza delle norme di sicurezza degli edifici pubblici (D.Lgs 626/94, D.Lgs 81/2008 e norme collegate), tenendo conto delle caratteristiche e del profilo complessivo dell'edificio in cui si trova ad operare. In tal senso richiede e ricerca gli interventi opportuni da parte degli Enti competenti, anche al fine di incidere nei limiti del possibile sulle barriere architettoniche.

L'Istituto assicura, compatibilmente con le risorse finanziarie, la manutenzione ordinaria di servizi, infrastrutture, locali. L'Istituto si impegna inoltre a favorire, con un'adeguata segnaletica (targhe e cartelli) negli spazi scolastici, le possibilità di orientamento e di individuazione rapida di servizi, percorsi, risorse, divieti. L'Istituto è dotato del Documento di valutazione dei rischi aggiornato, delle certificazioni necessarie e di tutte le figure sensibili previste dalla normativa sulla sicurezza : Responsabile della Sicurezza (esperto esterno), Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza; Servizio Prevenzione e Protezione; Squadra addetti antincendio; Squadra addetti Primo soccorso.

4.3 Privacy

L'Istituto è impegnato nella osservanza delle norme - nonché di criteri di buon senso e tutela delle persone - relativamente al rispetto della riservatezza. A tal fine è dotato (come da Decreto L.vo 196/03) del "Documento della privacy" (con le relative procedure organizzativo/funzionali di garanzia e sicurezza) e delle risorse tecnologiche atte a proteggere archivi informatici, data base ecc. .

4.4 Vigilanza

Nell'ambito delle proprie competenze e nei limiti determinati dalla consistenza dell'organico ausiliario, l'Istituto esercita la vigilanza sullo svolgimento dell'attività scolastica e sui comportamenti, al fine di tutelare persone e cose.

E) PROCEDURA DEI RECLAMI

5.1 Modalità dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e devono sempre prevedere: generalità e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

5.2 Esame dei reclami

Il Dirigente Scolastico promuove le opportune verifiche rispetto al problema posto e risponde, con la maggiore tempestività possibile, secondo ovviamente la complessità del problema in questione; fornisce comunque una risposta, anche se eventualmente interlocutoria, entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo. Ai reclami presentati in forma scritta, se richiesto dal reclamante, risponde in forma scritta. Qualora il reclamo non sia di competenza diretta del Dirigente Scolastico, ma di altro soggetto esterno all'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

5.3 Soddisfazione del reclamo

Qualora il reclamo possa trovare una risposta "tecnicamente" più adeguata da parte di altro soggetto interno interessato, il Dirigente Scolastico valuta la possibilità di mettere in contatto diretto il reclamante con il soggetto competente (Docente, D.S.G.A., Personale A.T.A.), ferma restando la facoltà del reclamante di chiedere comunque una risposta del D.S. .

Al fine di fornire risposta adeguatamente precisa e supportata da dati “tecnici”, il Dirigente Scolastico può chiedere a sua volta risposta, orale o scritta, da parte di altro soggetto interno interessato alla questione posta dal reclamo.

F) ATTUAZIONE

6.1 Applicazione, validità temporale, valutazione

La presente Carta dei Servizi si applica nell’ambito, nel rispetto e nella integrazione con il quadro normativo nazionale e con quello contrattuale del comparto scuola. E’ approvata nel presente testo “ad annum”, nel contesto del P.O.F. di cui è parte, ma si intende automaticamente confermata finché non intervengano delibere modificative da parte degli OO.CC. di Istituto competenti. L’Istituto si impegna nel trovare forme possibili e opportune di valutazione ed autovalutazione, non solo con riferimento a quanto espresso nella presente Carta dei Servizi, ma più in generale a tutto quanto contenuto nell’intero P.O.F. .

6.2 Pubblicazione e duplicazione

Copia della Carta dei Servizi, dell’intero P.O.F. e del Regolamento di Istituto è depositata agli atti presso la Segreteria (Ufficio del Protocollo/Archivio) è a disposizione del pubblico.

Tali documenti trovano comunque la loro massima pubblicizzazione e diffusione attraverso il sito web della scuola. Duplicazione integrale del P.O.F. può essere richiesta alla Segreteria da parte di utenza esterna (escluso dunque il Personale dell’Istituto, che ne viene dotato gratuitamente), previo versamento sul c/c postale della scuola di Euro 3 (tre). La duplicazione viene eseguita e consegnata all’interessato entro tre giorni dal versamento.